

2023



Defensor de la Ciudadanía

Segundo Semestre Año 2023

Natalia Zamudio Zamudio

Defensoría del Espacio Público -DADEP

1-1-2023

Tabla de Contenido

1.....Presentación
..... 2

2.....Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía
..... 3

Lineamiento N.º 2: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.3

Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. 5

Es pertinente mencionar que el plan integrado con el cual el DADEP ha venido trabajando todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía, recoge lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual determina que el propósito de la Política de Servicio al ciudadano es: 6

Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan Operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía..... 8

Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía..... 16

Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad. 17

1. Presentación

El presente documento muestra el cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP de las pautas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía orientados a fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

El objetivo del presente informe es evidenciar la gestión realizada a través del desarrollo de las distintas acciones y actividades encaminadas a garantizar la mejora en la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, según las funciones consignadas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, Artículo 14; “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”:

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: *El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
2. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
3. *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificarlas problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*
6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

Parágrafo. *La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.*

2. Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía

La Defensora de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP realizó seguimiento de las acciones de mejoras implementadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, cuya finalidad principal fue la de optimizar la gestión de todos los servidores en la prestación del servicio a la ciudadanía, siempre orientado en la mejora de la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Estas acciones de las que se hace mención anteriormente bien pueden ser relacionadas de acuerdo a las funciones del Defensor de la ciudadanía del DADEP establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019.

Lineamiento N.º 2: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre de 2023, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público ejecutó los compromisos programados en las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo anterior se pudo evidenciar por el constante acompañamiento del Defensor de la ciudadanía en todas las actividades y proyectos.

A continuación, se realizará el recuento de las acciones cumplidas de acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Se presenta a continuación cada uno de los lineamientos con su respectivo desarrollo:

Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Tabla 1. Función 1 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Se realizó seguimiento a las metas programadas dentro del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC para la vigencia dentro de los reportes trimestrales y las siete (7): 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Super CADE Virtual 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General 2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS 3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención 3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas
2	Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los Recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	Se verificó la programación para la vigencia 2023, se desarrolló en el marco del proyecto de inversión 7862 denominado “fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional, para un mejor servicio a la ciudadanía”, cuya justificación principal fue la necesidad para destinar recursos presupuestales directos al servicio

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>de la ciudadanía. Este proyecto permitió mejorar los sistemas internos de atención y servicios, reflejando al final una conexión más cercana con los ciudadanos, mostrando una gestión misional directa entre la entidad y los usuarios.</p> <p>A través de este proyecto de inversión, se han venido destinando recursos principalmente para la contratación del talento humano, logrando financiar tanto el diseño, como la ejecución de campañas pedagógicas a través de las cuales se han informado y sensibilizado a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y a la ciudadanía en general, sobre los lineamientos y protocolos institucionales de Atención a la Ciudadanía, asegurando de esta manera la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando de esta forma los derechos de los ciudadanos.</p>
3	<p>Verificar y promover que en el plan de acción y/o plan operativo de la entidad/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</p>	<p>Se verificó la programación del proceso de atención a la ciudadanía, operativizado dentro de la planeación institucional, disponible en los siguientes links:</p> <p>https://www.dadep.gov.co/planeacion/planes</p> <p>Programa de Transparencia y Ética Pública de la Entidad https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppde-05.pdf</p> <p>Plan de Servicio a la Ciudadanía https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/2023-06/127-pppac-03.pdf</p>
4	<p>Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Verificado el Visor de documentos, del proceso de atención a la ciudadanía se han actualizado protocolos de operación, manuales, procedimientos y formatos durante el primer semestre de la vigencia. Verificables a través del siguiente link: VISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN (dadep.gov.co)</p>
5	<p>Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.</p>	<p>Verificado el Módulo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento CPM, se ha adelantado seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento relacionados con acciones de servicio a la ciudadanía.</p>
6	<p>Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.</p>	<p>Verificada las acciones programadas en el Plan de Racionalización de Trámites, ejecutadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –OTIC y la Subdirección de Registro Inmobiliario –SRI, se han ejecutado como racionalización de tipo tecnológica para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna entre el Sistema de Gestión Documental –ORFEO y la Ventanilla Única de la Construcción -VUC.</p> <p>Seguimiento efectuado por la Entidad en el Sistema Único de</p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		Información de Trámites -SUIT y seguimientoestrategiaracionalizacionconsolidado.pdf (dadedep.gov.co)

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

A lo largo del semestre el Defensor de la Ciudadanía del DADEP, estuvo revisando y evaluando el reporte que se emitía cada trimestre, con el fin de determinar la coherencia y consistencia de la información brindada e incluida en el documento. Lo anterior, con el objeto de ofrecer seguridad y tranquilidad a las partes interesadas, verificando que la información del seguimiento a las actividades sea el correcto, así como también las gestiones de avances, cumplimientos o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, reportó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., los avances correspondientes a cada uno de los compromisos incluidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDESC. Es por lo anterior que, dentro de los plazos establecidos, la entidad envió el reporte correspondiente donde se consolidaron los resultados obtenidos los cuales permitieron evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el DADEP, frente a la Política Pública Distrital.

El Defensor de la ciudadanía, resalta que durante este año la evaluación favorable que se hace al cumplimiento de las metas e indicadores, toda vez que estas apuntan directamente al incremento de la efectividad de la gestión pública distrital debido a que permiten brindar un mejor servicio a la ciudadanía, asumiendo desde los diferentes roles una mejor atención y gestión pública efectiva. Siendo así lo más importante para resaltar la atención abierta y transparente en la que la ciudadanía puede percibir cómo desde las oficinas del DADEP se ocupan de solventar sus necesidades y lo tiene en cuenta en su toma de decisiones.

Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Tabla 2. Función 2 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.	Durante la planeación anual de la Entidad, se dispone la contratación del personal idóneo, - Atención a la Ciudadanía- personal - OTIC- tecnología, personal con conocimiento para que sean el par con la OTIC oficina de la oficina general en la interoperabilidad de los sistemas de gestión documental y Bogotá te escucha

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>- Sud Direcciones misionales – personal idóneo y disposición de recursos administrativos tales como papelería, internet, servicios públicos y demás que se requieran para el buen funcionamiento y operación de la Entidad.</p>
2	<p>Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.</p>	<p>En reuniones con la Subdirectora de Gestión Corporativa se propuso realizar mesas de trabajo con las áreas misionales para analizar los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia, claridad y manejo del sistema. Lo anterior, en aras de generar un espacio en el cual se manifestarán las dudas sobre el procedimiento y se unificarán las directrices para dar las respuestas a los ciudadanos con el total de los requisitos.</p> <p>Así mismo, se propuso al equipo de atención a la ciudadanía la implementación de un grupo de consulta interna diaria con los puntos focales, para que en situaciones de duda se manifieste si la entidad tiene o no competencia para el tema en específico y con esto se optimicen los tiempos en cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.</p> <p>Se creo un chat interno con los diferentes puntos focales para hacer las consultas inmediatas e temas referentes a cada área, lo anterior en aras de disminuir el margen de error frente a las respuestas con los ciudadanos,</p>
3	<p>Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.</p>	<p>Se ha adelantado gestión frente a la identificación de posibles riesgos sobre la vulneración de derechos, incluidos aquellos que puedan vulnerar la oportunidad en la respuesta en los tiempos normativos.</p>
4	<p>Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Dentro de la estrategia institucional “<i>Todos Somos Atención a la Ciudadanía</i>” se incorporaron la materialización de estrategias para la vigencia, en la sostenibilidad de un ejercicio que se lleva adelantando desde 2021 mejorando la atención.</p>
5	<p>Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</p>	<p>Se han adelantado acciones institucionales en procura de la mejora de la prestación de servicio a la ciudadanía.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación mensual de la encuesta de percepción y satisfacción y consolidación <i>Informe de gestión por canal de atención a la ciudadanía</i>: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania 2. Aplicación y seguimiento estrategia de la Secretaría General del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía contenido en la Circular 05 del 26 de diciembre del 2023. 3. Aplicación del modelo de ciudadano incognito en la identificación. 4. Capacitaciones dirigidas por la subdirección de servicio a la ciudadanía de la Secretaria General.

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Es pertinente mencionar que el plan integrado con el cual el DADEP ha venido trabajando todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía,

recoge lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual determina que el propósito de la Política de Servicio al ciudadano es:

(...) “es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”

A continuación, se muestran los logros que se han alcanzado en el Proyecto 7862 Meta 3: Fortalecer la gestión administrativa, financiera y de control disciplinario, para el cumplimiento de la misión, objetivos institucionales y metas de la Entidad.

LOGROS 2023



Bogotá
te escucha



MEJORÓ LA CULTURA DE SERVICIO EN LA ENTIDAD

Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

MEJORÓ EL ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Implemento **Chat-Bot ALAMEDA**
- **Agendamiento de Citas ONLINE** un servicio especializado para resolver las inquietudes y acercar a los servidores del DADEP hacia la ciudadanía.
- Participación activa en las Ferias de Servicio a la Ciudadanía en las localidades bogotanas.
- Implementaron nuevos protocolos de servicio en todos los canales.



OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS CIUDADANAS

Se intensificó el control y seguimiento por parte de Atención a la Ciudadanía, a las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha, logrando CERO peticiones vencidas. Mejorando el índice de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas.

CALIFICADOR DEL SERVICIO

La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.

LOGROS 2023



MEJORÓ LA CULTURA DE SERVICIO EN LA ENTIDAD

Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

MEJORÓ EL ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Implemento **Chat-Bot ALAMEDA**
- **Agendamiento de Citas ONLINE** un servicio especializado para resolver las inquietudes y acercar a los servidores del DADEP hacia la ciudadanía.
- Participación activa en las Ferias de Servicio a la Ciudadanía en las localidades bogotanas.
- Implementaron nuevos protocolos de servicio en todos los canales.

OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS CIUDADANAS

Se intensificó el control y seguimiento por parte de Atención a la Ciudadanía, a las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha, logrando CERO peticiones vencidas. Mejorando el índice de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas.

CALIFICADOR DEL SERVICIO

La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.




Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan Operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.


Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre laprestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elaborela Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.

Tabla 3

0 . Función 3 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	<p>Durante el segundo semestre del año se hizo seguimiento a las peticiones encontrando los siguientes resultados:</p> <p>En el mes de julio se recibieron un total de 333 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>  <p>En el mes de agosto se recibieron un total de 376 peticiones divididas de la siguiente forma:</p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>En el mes de septiembre se recibieron un total de 274 peticiones divididas de la siguiente forma:</p> <p>En el mes de octubre se recibieron un total de 375 peticiones divididas de la siguiente forma:</p> <p>En el mes de noviembre se recibieron un total de 281-++ peticiones divididas de la siguiente forma:</p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		 <p>Toda la información completa de lo que se está mostrando se encuentra disponible en los siguientes links: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania</p>
1	+	<p>Se realizó seguimiento a las peticiones de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre encontrando que los temas más frecuentes de consulta por parte de los ciudadanos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de la propiedad inmobiliaria - Asesoría en temas de espacio público - Administración del espacio público. - Entrega de zonas de cesión <p>La anterior información se encuentra publicada en el siguiente link: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania</p>
3	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	<p>Se constata que al Entidad adelanta el seguimiento oportuno a partir de mecanismos oportunos relacionados en el punto 4 (Siguiendo) donde se basa en un sistema de alteras diarias, semanales y mensuales de seguimiento punto a punto de las peticiones.</p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																																										
4	Análisis de Calidad y Calidez.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;"> SEGUIMIENTO ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO </div> <div style="text-align: right;"> Meta 2023: 90% Porcentaje Acumulado Junio: 93% </div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Meta 3.1.2. Respuestas del Dadep a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Tabla 2 Resultados Vigencia Revisión Calidad Respuestas Bogotá Te Escucha 2023</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th># Peticiones Evaluadas</th> <th># Peticiones con Observaciones</th> <th>Porcentaje de Incumplimiento</th> <th>Porcentaje de Cumplimiento</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>23</td> <td>1</td> <td>4%</td> <td>96%</td> <td style="text-align: center;">↑</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>27</td> <td>3</td> <td>11%</td> <td>89%</td> <td style="text-align: center;">↓</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>27</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td style="text-align: center;">↑</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>27</td> <td>5</td> <td>9%</td> <td>81%</td> <td style="text-align: center;">↓</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>27</td> <td>7</td> <td>26%</td> <td>74%</td> <td style="text-align: center;">↓</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>29</td> <td>2</td> <td>7%</td> <td>93%</td> <td style="text-align: center;">↑</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Fuente: Secretaría General (2022) Informe Consolidado sobre la Calidad de las Respuestas Emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p> <p style="margin-top: 10px;">Se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía implementadas durante el primer y segundo semestre del año 2023, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Seguimiento y monitoreo permanente: Este seguimiento se realiza en los siguientes periodos: diario, semanal, mensual y trimestral a todas las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha. b. Seguimiento y evaluación diaria a las peticiones recibidas. En la Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía, se genera diariamente un reporte en Excel con la información tomada desde del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha, en el cual se organizan los requerimientos presentados por la ciudadanía, de la siguiente manera: i) dependencia, ii) tipo de petición, iii) número de la petición, iv) fecha de ingreso, v) fecha de vencimiento y vi) días para el vencimiento. </div>	Año	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento		Enero	23	1	4%	96%	↑	Febrero	27	3	11%	89%	↓	Marzo	27	0	0%	100%	↑	Abril	27	5	9%	81%	↓	Mayo	27	7	26%	74%	↓	Junio	29	2	7%	93%	↑
Año	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento																																								
Enero	23	1	4%	96%	↑																																							
Febrero	27	3	11%	89%	↓																																							
Marzo	27	0	0%	100%	↑																																							
Abril	27	5	9%	81%	↓																																							
Mayo	27	7	26%	74%	↓																																							
Junio	29	2	7%	93%	↑																																							

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas																														
		<p> </p> <p> CONVENIONES <table border="1"> <tr> <td>días para el vencimiento</td> <td></td> <td> 0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS </td> <td> En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo </td> </tr> </table> </p> <p> De igual forma, no olvidar los tiempos de respuesta de las peticiones para alistar las respuestas correspondientes: </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipología</th> <th>Ley 1755 de 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Denuncia por acto de corrupción</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derecho de petición de interés general</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derecho de petición de interés particular</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Felicitación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitud de acceso a la información</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de copia</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p> Con el insumo citado se realiza seguimiento diario a las peticiones próximas a vencer haciendo contacto directo con el Punto Focal, funcionario que tiene a cargo la petición o enviando Correo electrónico para persuadir su oportuna respuesta y finalizarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-SDQS Sistema Bogotá Te Escucha. </p> <p> Este insumo se presenta como un semáforo al filtrar los días para el vencimiento </p> <p> CONVENIONES <table border="1"> <tr> <td>días para el vencimiento</td> <td></td> <td> 0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS </td> <td> En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo </td> </tr> </table> </p> <p> c. Reporte Preventivo La Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía genero por el Sistema Bogotá te Escucha cuatro (4) REPORTE PREVENTIVO de peticiones próximas a vencer durante cada semana, que se enviaron por correo electrónico el primer día hábil de cada semana; es decir: los días 5, 13, 20 y 26 de junio a los puntos focales de la Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI, Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP y Oficina Jurídica que registraron peticiones por vencer durante cada semana. </p>	días para el vencimiento		0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS	En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo	Tipología	Ley 1755 de 2015	Consulta	30	Denuncia por acto de corrupción		Derecho de petición de interés general		Derecho de petición de interés particular	15	Felicitación		Queja		Reclamo		Sugerencia		Solicitud de acceso a la información	10	Solicitud de copia		días para el vencimiento		0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS	En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo
días para el vencimiento		0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS	En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo																													
Tipología	Ley 1755 de 2015																															
Consulta	30																															
Denuncia por acto de corrupción																																
Derecho de petición de interés general																																
Derecho de petición de interés particular	15																															
Felicitación																																
Queja																																
Reclamo																																
Sugerencia																																
Solicitud de acceso a la información	10																															
Solicitud de copia																																
días para el vencimiento		0-10 DIAS 11-20 DIAS 21-30 DIAS	En riesgo de vencimiento Próximas a vencer a tiempo																													

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<div data-bbox="906 390 1421 924" data-label="Form"> </div> <p data-bbox="805 961 1539 1375"> d. Alerta temprana semanal La Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía envía, mediante correos electrónicos a todas las dependencias de la entidad, a manera de ALERTA TEMPRANA, un archivo en Excel en donde cada una de las hojas que integran el archivo, presenta información del estado de los requerimientos ciudadanos a cargo de la dependencia respectiva. En el archivo de Excel, las hojas están formuladas de tal forma que se presente a manera de un "semáforo" el estado del trámite y así lograr identificar con facilidad los requerimientos de la ciudadanía que están próximas a vencer (color amarillo); vencidas (color rojo); a tiempo (color verde). </p> <p data-bbox="805 1411 1539 1596"> La información de este reporte de Excel está complementada con los datos de control (semáforo) que son también presentados en el Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-SDQS – los cuales pueden ser consultados por el PUNTO FOCAL designado en cada dependencia del DADEP. </p> <p data-bbox="805 1633 1539 1822"> e. Control de calidad: este control se realiza a través de un cruce de información entre el sistema de gestión de correspondencia - Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha – SDQS -, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS. </p> <p data-bbox="805 1858 1539 1881"> f. Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los </p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>resultados del seguimiento: divulgar el cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el objeto de optimizar las mismas y verificar los errores cometidos en mesas técnicas con el ánimo de tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.</p> <p>g. Elaborar memorando y mesas de trabajo mensual: está dirigido a las partes misionales través del cual se da a conocer el resultado del trabajo realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y que corresponde al análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas efectuados por las dependencias de la Defensoría del Espacio Público frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes inmediatamente anterior, generando propuestas de mejora.</p>

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
5	Conclusiones y Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Durante la vigencia 2023, se incrementaron las alertas sobre las peticiones ciudadanas en aras de tener un control preventivo evitando vulnerar los derechos de los ciudadanos y de esta forma evitar un daño antijurídico. La estrategia de “Todos somos Atención a la Ciudadanía” en donde se desarrolla todo lo planteado en este lineamiento, fue reconocida en varios escenarios por su efectividad y funcionalidad. Estos son los eventos en los que se dio a la estrategia y como ha funcionado al interior del DADEP: <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación en el encuentro Distrital de intercambio de experiencias de la Veeduría Distrital 27 de junio de 2023 2. Participante al Premio Excelencia a la Gestión Jurídica y Buenas Prácticas de la Secretaría Distrital Jurídica (2023) 3. Reconocimiento de buenas prácticas de la Delegada de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital (2023). • Recomendaciones Se recomienda incentivar a los funcionarios para que realicen una participación activa en las capacitaciones en temas relacionados con atención a la ciudadanía, muchas veces se le da más prioridad a los temas misionales dejando de lado el pilar del funcionario público que es “servir”. Impulsar la cultura de alertas tempranas al interior de la entidad, para que los trabajadores no lo entiendan como una amenaza sino como una herramienta de recordación. La idea del semáforo es una fuente de confianza y credibilidad, que desde pequeños nos enseñan.

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Tabla 4. Función 4 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	<p>Se divulgó la campaña Interna Nueva Versión del PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.</p>
2	Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción.	Para el segundo semestre del año 2023, se realizó el Curso de Ingreso al Servicio Público 2020-2024, Archivado en Historia Laboral así mismo ejecutó lo contemplado en la solicitud de la inducción para los contratistas,
3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	<p>Verificado, se puede constatar que durante el segundo semestre la Entidad ha brindado las siguientes cualificaciones y capacitaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación Administradores Bogotá Te Escucha. Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 17/08/2023 2. Mesa Técnica socialización Informe de Calidad -Subdirección de Gestión Inmobiliaria 07/11/2023. 3. Capacitación Manejo del Sistema y Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 10/10/2023.
4	Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la Entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.	Verificada la Entidad ha realizado la publicación a través de la Guía de Trámites y Servicios mensualmente a partir de la Circular 002 del 2022 "Lineamientos para la administración de la Guía de Trámites y Servicios (GTyS)" actualizado mensualmente y disponible en el link:

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep La página en el submenú “Trámites y Servicios” del Dadep del menú atención a la ciudadanía cumple con los lineamientos de las Resoluciones 1519 del 2893 de 2020 de Min TIC.

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público continuó durante el presente periodo, con la operativización de la estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”. La defensora de la ciudadanía promovió al interior de la entidad la elaboración y posterior sensibilización de las partes interesadas, de la siguiente manera:

Con el fin de contar con una herramienta que permita prevenir o reaccionar adecuadamente ante posibles incidentes que pongan en riesgo la atención a la ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía consolidó un conjunto de acciones que se emprenderían en la entidad para dar continuidad a la atención a la ciudadanía en la entidad. Estas acciones diseñadas y ejecutadas de forma planificada permitirán responder de manera eficiente ante una emergencia y restablecer en el menor tiempo la atención a la ciudadanía.

Por lo anterior, el conjunto de acciones para la continuidad en la atención a la ciudadanía es una preparación proactiva adelantada por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario - área de atención a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; frente a contingencias, y para ello acude al desarrollo de mecanismos para restaurar y proteger el servicio a la ciudadanía y por ende la reputación de la Entidad.

Es importante tener presente que las actividades incluidas en la **Línea Estratégica #4** de la estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” diseñadas para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía el DADEP, tiene en cuenta las obligaciones legales aplicables a la Entidad, y comprende actividades, preventivas, reactivas y correctivas, articuladas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se busca que, con el conjunto de acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, que el DADEP preste los servicios de una forma excelente, con una interrupción mínima mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales.

Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas confortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad.

Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Tabla 5. Función 5 Decreto 847 de 2019.

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	Se destaca la implementación de soluciones tecnológicas conformadas por un aplicativo que facilita el agendamiento de citas online cuyo lanzamiento se dio a la ciudadanía el 23 de mayo del 2023, otro que permite calificar la atención presencial en el DADEP cuyo lanzamiento se dio el 01 de abril del 2023 y por último un chatbot el cual es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas, permitiendo a los grupos de interés interactuar con este dispositivo digital que viene operando desde la vigencia 2022. Este logro se pudo materializar por la implementación de recursos presupuestales asignados en el proyecto de inversión 7876 - Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá.
2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	Contemplado dentro del plan de racionalización de la Entidad, en la Entidad se buscó la interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental –ORFEO y el Ventanilla Única de la Construcción -VUC.
3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	Un acercamiento a la tecnología se buscó que se generarán canales que permitirán el acercamiento con el ciudadano a través del agendamiento de citas virtuales, todos los días jueves, la implementación de un chat que permita dar respuestas inmediatas a los ciudadanos y un calificador donde los ciudadanos evalúen el servicio brindado.
4	Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha	Contemplado en la meta de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía número 3.1.4 <i>Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS</i> la Entidad cuenta con cumplimiento, durante este segundo semestre la Entidad pasó de una versión 03 a 07 de Orfeo, mejorando la interoperabilidad entre sistemas como la VUC.

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Durante el periodo que comprende el presente informe, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía implementadas durante el segundo semestre del año 2023, la Defensora de la ciudadanía verificaba los mecanismos de control que realizaban los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía, los cuales se enuncia:

- a) **Seguimiento y monitoreo permanente:** Este seguimiento se realiza en los siguientes periodos: diario, semanal, mensual y trimestral a todas las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha.
- b) **Control de calidad:** este control se realiza a través de un cruce de información entre el sistema de gestión de correspondencia - Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha – SDQS -, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.

- c) **Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento:** divulgar el cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el objeto de optimizar las mismas y verificar los errores cometidos en mesas técnicas con el ánimo de tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.
- d) **Elaborar un memorando mensual:** este dirigido a las partes misionales través del cual se da a conocer el resultado del trabajo realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y que corresponde al análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la Defensoría del Espacio Público frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes inmediatamente anterior.

Lineamiento N.º 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP la figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en la Asesora de la Subdirección de Gestión Corporativa, quien tendrá la responsabilidad de realizar un trabajo arduo con el fin de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

El informe que se realiza tiene inmerso el trabajo realizado durante el periodo de estudio, en el cual se verifica mensualmente con el seguimiento que se realiza ante la junta de directivos en el cual se menciona las mejoras y falencias de los procesos que tienen que ver con la ciudadanía. Esto con el ánimo de crear las alertas y verificar el buen proceder de todos los trámites que se realizan al interior de cada área.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida, todo en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*”.

Es de relevancia mencionar que se acogieron las sugerencias realizadas por la Veeduría Distrital, en el “Informe de Gestión de los defensores del ciudadano del Distrito Capital”, y se incluyeron dentro del Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan Operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento N.º 7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Tabla 6. Función 7 Decreto 847 de 2019

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
1	El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.	Se presentó en el mes de febrero el informe de “Buenas Prácticas” en el que se destacaron las acciones emprendidas por la Defensoría del Espacio Público durante el periodo del 2022, remitido los primeros días de la vigencia 2023. Se destaca entre todas las buenas prácticas: - La operativización de la estrategia “Todos somos atención a la Ciudadanía” cuyo fin principal es garantizar el ejercicio de los derechos de los

No.	Lineamiento	Acciones Ejecutadas
		<p>ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia 1: Acciones de innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades. - Estrategia 2: Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación. - Estrategia 3: Fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos
2	<p>El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.</p>	<p>Se asistió al “Convocatoria cuarta sesión de la Comisión Intersectorial de Participación” el día 12 de diciembre 2023- en la sede principal del IDPAC, avenida calle 22 N° 68C - 51.</p>

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

NATALIA ZAMUDIO ZAMUDIO

Asesora Subdirección de Gestión Corporativa
Defensora de la Ciudadanía

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP